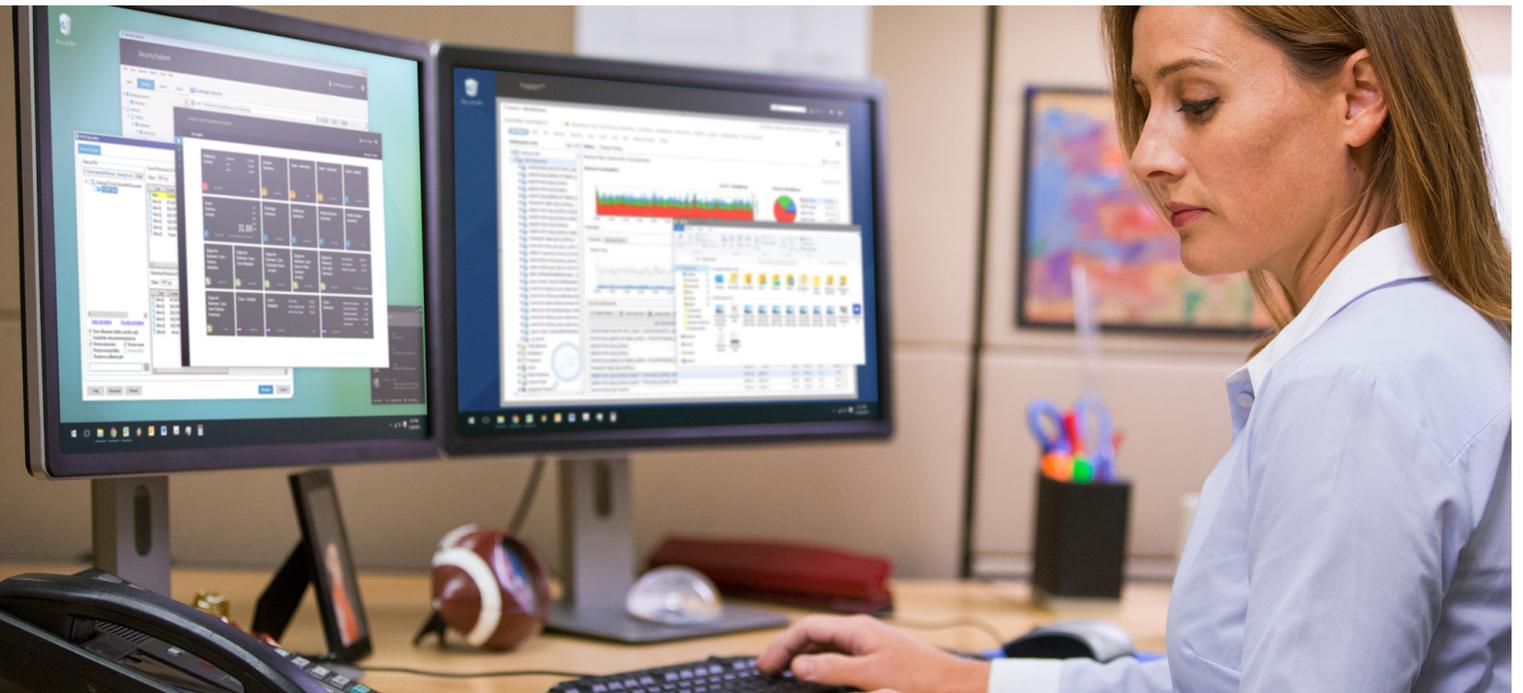


Questサポートガイド



はじめに

Questサポートチームは、世界規模でサポートを展開しています。技術的な質問への回答だけにとどまらない、優れたカスタマサポートを提供しています。また、Questサポートチームは、お客様と信頼関係を築き、お客様の成功を支援できるよう心がけています。Questには「お客様の立場に立つ」というシンプルな哲学があります。サポートチームは、さまざまな業界から入社し、多様な経歴を持つ1,000人を超える専門スタッフで構成されています。どのメンバーも、技術管理の経験が豊富で、Questの多数のソフトウェア、アプライアンス、クラウドサービスに関する総合的な知識を持っています。Questは、当社の製品がお客様のビジネス環境にとって重要であることを認識し、お客様がソフトウェア投資を最大限に活用できるように努めています。

要旨

このドキュメントでは、サポートプログラムをご購入いただいた場合に提供されるサービスの概要について説明します。また、サポート内容、サポートのメリット、サポートの価値を最大限に生かす方法について説明します。

買収した企業の製品サポート

Questは、買収によって獲得したサポート組織がQuestサポートチームに可能な限りシームレスに統合するよう努めています。Questの目標は、統合段階で可能な限り相互に協力してサービスの継続性を確保することです。

買収した企業をQuestサポート組織に完全に統合する際には、一部のサポートサービスやポリシーの変更が必要になる場合があります。移行時は、Questのサポートポータルで最近の買収状況について情報とリンクを提供しています。

最近買収した製品についてご不明な点がある場合やサポートが必要な場合は、サポートポータルの「サポートへのお問い合わせ」ページに記載されている電話番号からサポートアドミンにお問い合わせください。

サポートへのお問い合わせ

サポートポータル (support.quest.com) では重要な情報を提供しています。一般的な質問について、素早く効率的に回答を見つけることができます。サイトの操作方法については、「はじめに」のセクションにアクセスし、サポート・ポータル・ツアーのビデオをご覧ください。サポートポータルでお探しの情報が見つからない場合や、必要な操作を実行できない場合は、サポートポータルの「サポートへのお問い合わせ」ページに記載されている番号から各地域のサポートセンターにお問い合わせください。

ソーシャル・メディアとコミュニティ

また、Questではソーシャルチャンネルやコミュニティフォーラムでリアルタイムのサポートを提供しています。お客様が求める回答を速やかに見つけられるよう、専任のサポートエンジニアがコミュニティのディスカッションに参加し、プロアクティブにアプローチします。Questコミュニティにぜひご参加いただき、さまざまな知識を共有し、有用なコンテンツをご活用下さい。

グローバル対応とサポート対象言語

Questサポートは世界規模でサービスを提供しており、4つの地域（北米、ヨーロッパ、南米およびアジア太平洋）にわたってサポートエンジニアを展開しています。各センターによるサポートは英語で提供されますが、一部の地域では現地の言語に対応しています。

お客様の満足度を高める取り組み

アンケートでご回答いただいた情報は、Questサポートプログラムとサービスに直接反映されます。Questでは、ワールドクラスのサポートを継続的に提供できるよう、アンケートの情報を役立てさせていただきます。

トランザクション電子メールに基づくアンケート

Questはお客様に提供するサービスを常に改善することに努めており、サービスリクエストが完了するごとにサポート品質についてフィードバックをいただいています。このアンケートでは、エンジニ

アのパフォーマンスと、サービスリクエストの管理方法に関する全体的な満足度を評価していただきます。サポートマネジメントチームはアンケートの回答を見直し、すべてのフィードバックを確認して、必要に応じて対応します。

ソリューションのフィードバック

サポートポータルの「ナレッジベース」セクションでは、提供されている情報がお客様のお役に立てたかどうかをご回答いただくアンケートを用意しています。このフィードバックは継続的に確認し、必要に応じてソリューションの調整と更新に役立てています。

ナレッジベースへの情報提供

Questではお客様に継続的な情報提供をお願いしております。当社で把握していない問題解決策が見つかった場合は、入力フォームに問題の詳細、原因、および解決策を入力して、新しい記事を独自に作成していただけます。作成された記事は、当社で技術的な正確性を確認したうえで、ナレッジベース内に公開いたします。

Questサポートサービス

Questサポートは、個々のビジネス組織に合わせて総合的なサポート計画を提示し、関連するソリューションを調整します。ソフトウェア、アプライアンスソリューションのハードウェア部分、クラウド展開テクノロジーなどに問題が発生すると、サポートエンジニアは共同で問題の解決に取り組みます。Questは、当社の製品がお客様のビジネス環境に重要な影響を与えると考えており、幅広い世界規模のサポートサービスを提供して組織の多様なニーズに合わせることで、お客様がソフトウェア投資を最大限に活用できるように努めています。

サポートサービスのレベルにかかわらず、トレーニングを受けたQuestサポートエンジニアが対応します。また、総合的なセルフサービス・サポート・ポータルもご利用いただけます。サポートリクエストは、ポータルのサービス・リクエスト・ページ（推奨）または電話で登録することができます。



標準サポート

標準サポートは、サポートポータル「テクニカルサポートへのお問い合わせ」ページに記載されているサポート地域（アメリカ、EMEA、またはアジア太平洋）の定義に従い、1つの地域の通常の営業時間にご利用いただけます。

標準サポートでは、以下のサービスをご利用いただけます。

- ・ サポートポータルへの24時間365日の無制限アクセス
- ・ 各地域サポートの営業時間中にテクニカル・サポート・リソースを利用可能
- ・ オンラインフォーラム、ドキュメント、ビデオ、ナレッジベースへのアクセス
- ・ オンラインでのサービスリクエスト管理
- ・ ハウツー方式の基本的なトラブルシューティング
- ・ 最新のソフトウェア/ファームウェアのアップグレード
- ・ 電話とチャットによる無制限のサポート（日本でチャットサービスは実施していません）
- ・ 翌営業日（NBD）部品交換（該当するソリューション）
- ・ サポートは英語、一部の地域では現地の言語に対応

24x7サポート

24x7サポートは、24時間体制のサポートが必要な場合や、複数のタイムゾーン全体でサポートが必要な場合に適しています。このサービスでは、週末や祝日を含め、影響度レベル1の問題に24時間365日対応します。他の影響度レベルの問題は、いずれも各地域の営業時間中に対応します。

パフォーマンス監視、データ保護、ID管理、セキュリティなど、重大なIT処理を実行している場合、24x7サポートは不可欠です。24x7サポートはほとんどの製品でご利用いただけます。また、一部の製品では必須です。詳細については、Questの営業担当にお問い合わせください。

次のサポートをご利用いただけます。

- ・ 標準サポートに含まれているすべての機能
- ・ 影響度レベル1の問題に対する24時間365日対応のテクニカル・サポート・リソース

付表A: サポートプログラムの概要

サポート機能	標準サポート	24x7サポート	プレミアサポート ¹
影響度レベル1の問題の初期応答時間	1時間	1時間	30分
テクニカルサポートの提供時間	各地域の営業時間	24時間 365日 ²	24時間 365日 ²
アプライアンス保証 ³	翌営業日 部品発送	翌営業日 または4時間 部品発送 (適宜技術者派遣) ⁴	4時間部品 発送 (適宜技術者派遣) ⁴
オンラインフォーラム、ドキュメント、ビデオ、ナレッジベース	●	●	●
オンラインでのサービスリクエスト管理	●	●	●
基本的なハウツーとトラブルシューティングのサポート	●	●	●
最新のソフトウェア/ファームウェアのアップグレード ⁵	●	●	●
電話サポート	●	●	●
Eメールサポート	●	●	●
チャットサポート ⁶	●	●	●
対応、エスカレーション、問題解決の時間短縮			●
上級サポートエンジニアへの直接問い合わせ			●
専任のテクニカル・アカウント・マネージャ (TAM)			●
プロアクティブな製品アップデートと知識共有			●
電話によるレビュー及び業務レポート (毎月)			●
Questリソースの関与に関するアカウントビリティの一元化			●
オンボーディングのサポート、使用可能性実現、製品の採用			●
プロアクティブな問題防止およびリスクの軽減			●

サポートは英語で提供していますが、一部の地域では現地の言語に対応しています。

製品によっては、24x7サポートが必要です。詳細については、Questの営業担当者にお問い合わせください。

¹一部の製品および地域では、ご利用になれません。詳細については、Questの営業担当にお問い合わせください。

²影響度レベル1の問題については、各地域の営業時間中は、その地域のサポートチームがサポートのお問い合わせに対応します。営業時間外は、グローバル・サポート・キューでお問い合わせを管理します。

³該当するソリューションでは、購入日から5年間までの保証サポートが利用できます。

⁴場所によって利用可能。

- ・ 各地域の営業時間中はその地域のサポートチームが対応し、営業時間外は、グローバル・サポート・キューでお問い合わせを管理
- ・ 翌営業日部品発送 (適宜技術者派遣) (該当するソリューション)

プレミアサポート

最高レベルのサービスです。このサービスは、複雑な環境を抱え、サポートチームと密接に連携し、よりプロアクティブなアプローチによる技術サポートが必要なお客様に最適です。プレミアサポート

の主な特長の1つが、テクニカル・アカウント・マネージャ（TAM）の割り当てです。TAMはお客様固有のIT環境とビジネス目標に集中して対応し、お客様のチームがQuest製品によって長期的に成功できるよう、組織内で継続的な関係を築きます。このレベルのサポートは高度なカスタマイズが可能で、各種の問題にプロアクティブに対応します。具体的には次のようなサービスがあります。

- ・ 標準サポートまたは24x7サポートに含まれているすべての機能
- ・ 対応、エスカレーション、問題解決の時間短縮
- ・ 上級サポートエンジニアへの直接問い合わせ
- ・ 専任のTAM
- ・ プロアクティブな製品アップデートと知識共有
- ・ 電話によるレビュー及び業務レポート（毎月）
- ・ Questリソースの関与に関するアカウントビリティの一元化
- ・ オンボーディングのサポート、使用可能性実現、製品の採用
- ・ 4時間以内の部品交換と適宜技術者の派遣（利用できる場所において該当する製品）
- ・ プロアクティブな問題防止およびリスクの軽減

TAMはお客様の立場に立って行動し、解決策やサービスを素早くプロアクティブに実行します（付表Aを参照）。各地の営業時間中は、リモートからTAMにお問い合わせいただけます。TAMとのコミュニケーションはご利用の地域の言語で可能ですが、既定の言語は英語です。TAMは地域ベースで展開されるため、お客様とは異なる国に所在している場合があります。

Questプレミアムサポートをご利用のお客様には、ソフトウェア・インベントリ・データとシステム・ステータス・データを、Questの依頼に応じてご提供いただけます。またTAMのメッセージを社内に伝え、TAMが調整する電話サポートに参加する役割を担う、主担当者様と副担当者様を各1名指名していただきます。

アプライアンス保証

アプライアンス故障に対するソリューションとして、ハードウェアの部品交換が必要だと判断した場合、お客様の契約

内容に基づいて交換用部品をお届けします。購入されたサービス対応レベルに関わらず、一部のコンポーネント部品は簡単に取りはずし交換できるように設計されており、ユーザーによる交換が可能な部品（CR）として指定されています。診断中にサービスリクエストがCR指定部品によって解決すると判断した場合は、お客様に部品を発送します。部品がCRとして指定されていない場合には、購入されたサービスレベルに基づいて翌営業日または4営業時間以内にオンサイトでの部品交換を行います。

Questサポートサービスの詳細は[こちら](#)をご覧ください。

サポートポータル登録

ご購入時は、お客様の会社のライセンスナンバーとアカウントID番号が記載された「ようこそ」メールが、発注フォームでご指定の主担当者様に送信されます。ライセンスナンバーはお客様が購入した資産を識別し、アカウントIDは資産を購入した組織を識別します。

ライセンスナンバーとアカウントID番号は、ソフトウェアライセンスや保守契約のご購入時にお客様の会社に割り当てられます。ライセンスナンバーとアカウントID番号の割り当て後に、ライセンスナンバーまたはサービスタグを使用して製品をサポートに登録するよう求められます。製品に登録すると、資産の管理、ソフトウェアのダウンロード、サポート情報へのアクセス、サービスリクエストの送信ができるようになります。

サポートへ問い合わせをする際やサポートポータルで製品に登録する際は、ライセンスナンバー（推奨）またはアカウントIDを提示する必要があります。

ライセンスナンバーまたはアカウントIDが不明な場合は、次の2つの方法のいずれかによりサポートアドミンにお問い合わせください。

- ・ サポートポータルの「サポートへのお問い合わせ」ページに記載されている番号に問い合わせる。
- ・ カスタマーサービスの「ウェブサイトで登録できない」フォームに記入する。

グループ管理者

グループ管理者はサポートポータルに最初に製品のライセンスナンバーを登録する人として見なされています。グループには1人以上の管理者がいても構いません



んが、登録する製品のライセンスナンバーごとに、少なくとも1人の管理者が必要です。管理者はグループへのサポートユーザーとライセンスユーザーの追加と削除ができます。サポートユーザーはサービスリクエストの送信、新しいソフトウェアリリースのダウンロード、資産情報の閲覧ができます。ライセンスユーザーはセルフサービスで、またはQuestのライセンス・アシスタンス・アドミニストレーションに問い合わせることでライセンスキーを取得できます。

製品別サポートライフサイクルのポリシー

製品別サポートライフサイクルのポリシーには、サポートポータルのパッチ(修正プログラム)、サポート、およびダウンロードの対象になっている製品のフェーズが記載されています。

Questのポリシーでは、サポート契約期間中、最新バージョンの製品別サポートと修正プログラムを提供します。旧バージョンの修正プログラムは、Questの判断に基づいて提供されます。Questでは、製品の価値を継続的に改善および強化するために、最新の製品リリースにリソースを投入するよう努めています。

リソースが対応可能な場合は、旧バージョンの製品に関するご質問にもご回答できるよう努めていますが、販売が終了したバージョンをご利用の場合は、現在サポートされているバージョンの製品に更新することをお勧めします。

Questのサポートポリシーでは、最新バージョン (n) と前バージョン (n-1) の製品に対し、サポートを提供しています。

フルサポート

- フルサポートの対象製品は、一般発売されているリリースまたはバージョンです。
- 最新リリースバージョンの製品と、1つ以上前のリリースが含まれます。
- このリリースの機能強化リクエストを送ることができます。Questは、リクエストを今後のリリースの参考にさせていただきます。
- このリリースの保守リリースまたはホットフィックスは、定期的に公開されます。
- リリースまたはバージョンはサポートと開発の両方でフルサポートされています。

- リリースまたはバージョンはサポートポータルからダウンロードできます。

リミテッドサポート

- このリリースまたはバージョンのサポートをご利用いただけます。Questでは、既知の回避策や修正プログラムを積極的に提供しています。
- 新しいコード修正プログラムは、緊急時やQuestが必要と判断した場合にのみ作成されます。
- 機能強化リクエストは受け付けておりません。
- フルサポートのあるリリースまたはバージョンへのアップグレードを計画することをお勧めします。
- リリースまたはバージョンはサポートポータルからダウンロードできます。

サポート終了

- 販売が停止または終了されたリリースまたはバージョンが含まれます。
- そのリリースの新しいパッチまたは修正プログラムは作成されません。
- サポートポータルからリリースをダウンロードすることはできません。
- このサポートは、サポート対象バージョンへのアップグレードを支援するために提供されます。
- Questは、このバージョンの製品に対して、サポートを提供する義務を負いません。

延長サポート

サポート終了日までに製品をアップグレードまたは移行できないお客様のために、Questでは延長サポートサービスとして、ソフトウェアのエンド・オブ・ライフ(サポート終了日)を越えてお客様をサポートする1年間のリミテッドサポートを提供しています。延長サポートは、一部の製品でのみご利用いただけます。

- 年間ソフトウェアメンテナンス契約の更新が必要です。
- 電話、オンライン、およびチャットによるテクニカルサポートをいつでもご利用いただけます。
- サポートエンジニアが既知の回避策や修正プログラムを提供します。
- 特定の製品でのみ利用可能な有料サービスです。



サポートポータルの「製品サポート」ページの製品のライフサイクルタブを開き、現在の製品バージョンのフェーズを参照してください。

サービスリクエスト管理プロセス

- Questでは、すべてのサポートリクエストに固有のサービスリクエスト番号（「SR番号」）を割り当てています。サポートチームはサービスリクエスト番号を使用してすべてのサービスリクエストに優先順位を付けて追跡します。お客様はサポートポータルでサポートケースの更新状況を確認できます。
- どのサービスリクエストにも影響度レベルが割り当てられ、サポートエンジニアに空きが出るまで処理待ちキューに登録されます。サポートエンジニアがサービスリクエストの担当者になり、完全に解決するまで見届けます。
- サポートエンジニアはお客様に直接ご対応し、必要な追加情報を収集し、適切な行動方針を決めます。このとき、問題の再構成やお客様の開発チームとの協力が必要になる場合があります。また、お客様にソフトウェアを構成していただく場合もあります。
- 問題の原因が製品の不具合にあるとサポートエンジニアと開発チームが判断した場合は、不具合IDと優先度が問題に割り当てられます。不具合の優先度が高く、ホットフィックスが計画されている場合、サポートエンジニアはホットフィックスが公開されたときに通知します。

サービスリクエストの開始

サービスリクエストを作成する前に、次のヒントをご覧になることをお勧めします。

- 製品に付属するオンラインヘルプを参照します。
- 製品マニュアルを確認します。
- サポートポータルのリリースノートとセルフサービス式のナレッジベースを参照します。
- 利用できる場合は製品のコミュニティフォーラムを参照します（サポートポータルからご利用いただけます）。
- 問題を再現できるかどうかを確認します。

- 問題が特定のマシンだけで起きているのか、複数のマシンで起きているのかを確認します。
- システムや作業環境で最近何か変更した点がないかを確認し、メモします。
- ソフトウェアのバージョンと環境の詳細（OS、データベースなど）をメモします。
- アプライアンスまたはソリューションのシリアルナンバーサービスタグをメモします（該当する場合）。
- 特定の製品ではライセンスナンバーの提示を求めため、製品のライセンスナンバーをメモします。
- 問題の詳細（発生頻度、エラーメッセージ、および実行したトラブルシューティング）をメモします。
- 関連するすべてのスクリーンショット、テクニカル・サービス・レポート、ログファイル、およびトレースログを収集します（該当する場合）。

サービスリクエストを開始するためのQuestサポートへの連絡方法

サービスリクエストは、サポートポータルのサービスリクエスト・ツールを使用して開始できます。また、サポートポータルの「サポートへのお問い合わせ」ページに記載されている番号から各地域のサポートセンターにお電話でお問い合わせいただくこともできます。

サービスリクエストの影響度レベルと応答時間

お客様のビジネスに与える影響に基づいて、すべてのサービスリクエストに1~4の影響度レベルが割り当てられます。最初の影響度レベルは、サービスリクエストを送信するときに、お客様に決めていただきます。影響度レベルは、最初のお問い合わせ後、またはサポートエンジニアからの問題の評価後に（お客様の同意を得て）変更されることがあります。

以下に示す表は、影響度レベルと、サポートサービスの目標とする初期応答時間の定義です。お客様がお問い合わせになる場合、問題がビジネスに与える影響を明確にお伝えいただくと助かります。

影響度レベルによって、報告された問題がビジネスに与える影響を判断できません。影響度レベルが低いからといって、Questサポートが、問題を素早く効率的に解決するための時間や労力を惜しむことはありません。

付表B

影響度レベル	説明	標準サポートの初期応答 ¹	24x7サポートの初期応答 ²	プレミアサポートの初期応答 ²
レベル1	<p>ビジネスへの影響が非常に重大な状態</p> <p>主要なビジネスサービス、主要なアプリケーション、またはミッションクリティカルなシステムで使用している本番環境のQuest製品が停止するか、重大な影響を受けているため、お客様が作業を継続できない状態です。</p> <p>影響度レベル1の問題の場合、通知から1時間以内に問題への対応を開始し、お客様に解決策や回避策を提示できるまで、最優先で問題を処理します。影響度レベル1の場合は、お客様の組織のご担当者様にも問題解決のためにご協力いただく必要があります。</p> <p>影響度レベル1に相当するのは、次のような特徴がある問題です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ システムが停止またはクラッシュしている ・ データの損失またはデータの破損 ・ 重要な機能を使用できない ・ Questアプライアンスがダウンしている（お客様による現場でのトラブルシューティングが必要） <p>影響度レベル1の問題は、必ずお電話でご報告ください。</p>	1時間以内	1時間以内	30分以内
注意: 影響度レベル1のサービスリクエストはサポートポータルでは登録できません。影響度レベル1のリクエストについてはお電話でご連絡ください。				
レベル2	<p>ビジネスへの影響が重大な状態</p> <p>重要な製品機能を使用できず、許容できる回避策がありません。主要なビジネスサービス、主要なアプリケーション、またはミッションクリティカルなシステムに実装されているか、本番環境中のQuest製品の一部の機能が動作していない、またはときどき停止して不安定な状態です。ソフトウェアは動作していても、機能が大きく制限される場合があります。</p> <p>影響度レベル2に相当するのは、次のような特徴がある問題です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 製品のエラーや停止により、強制的なリスタートやリカバリが必要である ・ パフォーマンスが大幅に低下する ・ 使用できない機能はあるが、システムは一部制限された状態で動作している 	2時間以内	2時間以内	1時間以内
レベル3	<p>ビジネスへの影響が軽微な状態</p> <p>使用できない製品機能はありますが、回避策があり、主要なソフトウェア機能は使用できる状態です。あまり重要でない機能で障害が発生していますが、問題は簡単に回避できます。お客様の作業の損失や機能性への影響は軽微です。</p> <p>影響度レベル3に相当するのは、次のような特徴がある問題です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 回避策があるエラーメッセージ ・ パフォーマンスがわずかに低下 ・ 製品は正常に動作していないが、影響は軽微 ・ 製品機能や実装時の設定に不明な点がある 	4時間以内	4時間以内	2時間以内
レベル3はデフォルトの影響度レベル設定です。				
レベル4	<p>ビジネスへの影響がほとんどない状態</p> <p>ソフトウェアの機能に影響がない軽微な問題または質問です。例えば、特定の機能の使用方法、一般的な質問、ドキュメントや改善に関するリクエストなどです。</p> <p>影響度レベル4に相当するのは、次のような特徴がある問題です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 製品の使用方法についてアドバイスを求める一般的なリクエスト ・ 製品マニュアルやリリースノートの確認 ・ 製品の機能強化リクエスト 	1営業日以内	1営業日以内	4時間以内

¹ 営業時間中に利用可能。

² 影響度レベル1の問題に24時間365日対応。

サービスリクエストの終了

お客様が問題の解決にご満足いただくまでサービスリクエストは完了しません。ただし、このポリシーは、製品の改善と製品の不具合に関するリクエストには適用されません。

サービスリクエストをサポートポータル内の「マイ・サービス・リクエスト」セクションで終了することもできます。

サービスリクエストの再開

サービスリクエストの終了日から30日間以内であれば、終了したサービスリクエストを再開できます。30日間を過ぎてから終了したサービスリクエストを再開しようとする、元のサービスリクエストのリンクを使用して新しいサービスリクエストが作成されます。終了したサービスリクエストを再開するには、サポートポータルの「マイ・サービス・リクエスト」セクションを使用します。

エスカレーションのガイドライン

Questの目標は、すべてのサービスリクエストをご満足いただける形で適切な時間内に解決することですが、状況によってはサポートチームが細心の注意を払って集中的に対応しなければならない場合もあります。サービスリクエストの影響度を上げるには、サポートポータルのオンライン・サービス・リクエスト・ツールを使用するか、サポートにお電話のうえ、サポートマネージャにご希望をお伝えください。

サポートマネージャはお客様のリクエストを受け、サービスリクエストを評価して行動計画を作成します。計画、または計画が実施された後の進行状況にご満足いただけなかった場合、テクニカルサポートのディレクターに連絡することができます。ディレクターはサポートマネージャと共にサービスリクエストをレビューし、別の行動や追加の行動が必要かどうかを決定します。それでもご満足いただけない場合は、最終的にワールドワイドサポート担当の副社長に報告されます。

製品の機能拡張

製品の機能拡張リクエストを送信する場合は、コミュニティポータルを使用するか、サービスリクエストを作成します。製品によっては、製品専用のカスタムポータルにログインし、適切なセクションから機能拡張リクエストを送信できます。

Questサポートでケースを作成して機能拡張のリクエストを提出した場合は、その内容がドキュメント化され、リクエストが機能拡張のレビューシステムに送信され、送信者にID番号が割り当てられます。お客様のサービスリクエストは、リクエストに関する意思決定が行われるまで完了しません。

製品管理担当者が定期的に未処理の機能拡張リクエストをレビューし、今後の製品リリースに含めるかどうかについて検討します。現在または過去の製品リリースに対する機能強化は、検討および実装されません。特定の機能拡張リクエストが今後のバージョンの製品で実装されるという保証はありません。Questの判断により、追加料金または課金可能なオプションで製品の特定の機能拡張を提供する場合があります。

製品の不具合

問題の原因がQuest製ソフトウェアの不具合にあると判断された場合、不具合の追跡システムに記録され、固有の不具合IDが割り当てられます。お客様のサービスリクエストは、不具合に関する意思決定が行われるまで完了しません。サポートポータルで製品に関する通知を受け取る設定にしている場合、新製品のリリース通知がEメールで送信されます。製品の新しいリリースのリリースノートには、そのリリースで対処された解決済みの問題の一覧が記載されます。問題が対処されたかどうかを確認するには、サポートポータルに掲載されているリリースノートでお客様の不具合IDをご確認ください。リリースノートはサポートポータルの製品ドキュメントで検索できます。IDが付けられた不具合であっても、今後の製品リリースですべてが修正されることは保証されません。

製品ライセンス

Quest製品には、お客様用に生成されたライセンスキーがあります。一部の製品では、ソフトウェアを新しいリリースまたはパッチにアップグレードするとき、新しいライセンスキーが必要です。また、Quest製品を移行またはアップグレードする前に、新しいライセンスが正しく機能することを確認することをお勧めします。一部のライセンスキーはマシン固有またはマシン名固有場合があります。

製品のライセンスについてご不明な点がある場合は、サポートポータルの「[ライセンスアシスタンス](#)」ページから利用で



きるフォームに情報を入力して送信してください。ライセンス担当者がお問い合わせに24時間以内に対応します。

評価版ユーザーのサポート

Questは、評価を目的とする特定のソフトウェアの評価版を用意しています。評価版ソフトウェアのサポート期間は、登録日から30日間です。評価版製品のサービスリクエストを送信いただけるのは、テスト期間の最初の30日間のみです。

その他のサービス

場合によっては、解決のために追加リソースが必要になることがあります。そのような場合は、Questサービスとも連携して問題に確実に対処します。

ソリューション用Questサービス

Quest導入サービスは、ITスタッフが効率的にお客様のソリューションを最大限に活用できるようにします。Quest導入サービスはお客様が正しく製品を導入、構成できるように迅速にサポートいたします。Questソフトウェア有効化サービスは、Questが所有するソフトウェア、ツール、ドメインの専門性の強みを組み合わせて、複雑な作業をシンプルにし、ITスタッフへの要求とコストを削減します。Questサービスは以下のことに役立ちます。

- ・ より早い価値の実現
- ・ お客様独自のビジネスニーズを満たすカスタマイズソリューションの提供
- ・ 迅速かつ的確なソリューション導入
- ・ リスクと不確定要素の削減
- ・ 内部リソースの制約を解決

Questサービスを参照してください。

ソリューションに関するトレーニングと認定資格

Questのトレーニング認定チームは、お客様が購入したソフトウェア、アプライアンス、またはクラウドサービスを最大限に活用するために必要な専門知識を提供します。Questの認定インストラクターは業界経験も豊富で、さまざまな講義クラスで豊富な製品知識を提供しています。Quest製アプリケーションとその基盤テクノロジーに精通した専門スタッフなら、製品に関するどのような疑問にも適切にお答えできます。お客様は、オンサイトまたはオンラインのプライベート・グループ・トレーニングを利用する

か、Questトレーニング施設やQuestバーチャルクラスルームで公開コースを受講することができます。いずれの場合も、お客様のニーズに合わせたプログラムをご用意しています。受講後は、ベストプラクティス、ヒント、機能を最適化する方法を理解できるだけでなく、製品がビジネスに与える影響も理解できます。

Questトレーニングと認定資格を参照してください。

カスタマイズに関するサポートポリシー

カスタマイズとは、コア製品リリースの一部としてQuest製品に追加された機能と構成を示します。そのため、通常のサポートと保守の範囲からは外れます。このようなカスタマイズには、お客様、パートナー、またはQuestのプロフェッショナルサービス組織が開発した、製品内で使用される、または製品と併用される、新規または修正済みスクリプト、カスタムレポート、ダッシュボード、規則、自動処理などの追加機能があります。

サポートとカスタマイズ

テクニカルサポートではカスタマイズを実行または保守しません。製品カスタマイズ的设计および開発は、お客様の責任で行ってください。お客様が製品の機能をカスタマイズし、想定通りに動作しなかったとしても、Questは限定的にしかサポートを提供できません。ただし、製品専用のサポートサイトからガイダンスを入手するか、サポートポータルでサポートナレッジベースを参照できる場合があります。

高度なサポート

カスタマイズ的设计および開発のために、より綿密で詳細なサポートが必要な場合は、Questのプロフェッショナルサービス組織または認定パートナーにサポートを依頼することをお勧めします。専門知識に基づいてカスタマイズソリューションが設計されるので、お客様は価値を最大限に高めて製品を利用することができます。Questサービスでは、専門スタッフによる実装後サービスのほか、製品用の多様なパッケージ済みカスタマイズも提供し、お客様固有の要件に対応します。

トレーニングと認定サービス

製品のカスタマイズを設計、開発、実装する前に、適切な製品トレーニングを受

製品のカスタマイズを設計、開発、実装する前に、適切な製品トレーニングを受けることをお勧めします。

けることをお勧めします。トレーニングコースでは、効率的な製品の変更を設計および実装するために必要な知識とスキルを習得できます。使用できるトレーニングサービスの詳細については、Questトレーニングと認定セクションを参照してください。

カスタマイズの保守

今後、新しい製品やプラットフォームバージョンに移行またはアップグレードする際は、すべてのカスタマイズについて慎重に検討する必要があります。カスタマイズでは、アップグレード自体が不可能な場合や、機能を正常に動作させるため、特定レベルの再作業が必要になる場合があります。カスタマイズについては、サポートはいかなる責任も負いません。実装済みのカスタマイズについては、内容を文書化し、レコードを保守することをお勧めします。このようなレコードは、問題の原因がカスタマイズか、コア製品の不具合かを判断するときに役立ちます。

仮想化に関するサポートポリシー

コンピューティングリソースの仮想化は、他のシステム、アプリケーション、またはエンドユーザーが、物理的な特徴を意識することなくリソースを利用することを可能にします。単一の物理リソース（サーバー、オペレーティングシステム、アプリケーション、ストレージデバイスなど）を複数の論理デバイスとして機能するように見せることができます。逆に、複数の物理リソース（ストレージデバイスやサーバーなど）を1つの論理リソースとして見せることもできます。その結果、仮想化によってIT部門はリソースの使用率を増やし、可用性を向上し、バックアップ、システム管理、およびリカバリ手順を簡易化することができます。また、ビジネスの動的なニーズに合わせて、IT部門の対応時間を短縮することもできます。仮想化テクノロジーの例には、VMware ESX Server、Citrix XenServer、Microsoft Windows Server 2008 Hyper-Vなどがあります。

Quest製品は仮想化テクノロジーで提供されるバイナリの互換性を利用しています。これによって、展開するオペレーティングシステムとアプリケーションに対して完全な透過性を提供します。したがって、仮想環境で製品が使用されている場合、Questでは、どのケースでも問

題はネイティブ運用環境と仮想運用環境で共通していると想定します。ただし、仮想環境自体に固有の問題があると判断できる理由がある、またはその可能性がある場合には限り、ネイティブ環境での問題の再現を依頼します。

機能的な観点からのみ考えれば、製品の動作は完全に同一ですが、複数の仮想インスタンスが実行されている仮想環境については、パフォーマンスおよびスケラビリティは保証しません。CPU、メモリの空き容量、I/Oサブシステム、ネットワークインフラストラクチャなどの構成上の要素は、いずれも導入に影響を与えます。したがって、快適なユーザーエクスペリエンスに必要なリソースを仮想レイヤに確保できるよう、導入は慎重に検討する必要があります。

コラボティブサポートに関するポリシー

Questは、現在の業界で使用できる最新のプラットフォームと技術で動作する製品を提供できるよう取り組んでいます。また、テクノロジーベンダーとも密接に協力し、可能な限り速やかにQuestのソリューションが互換性を確保できるようにしています。Questは、各製品のリリースノートで、すべてのシステム要件だけでなく、Quest製品でサポートされているプラットフォームやサードパーティ製品バージョンに関する詳細情報を提供しています。これには、オペレーティングシステムのバージョン、サービスパックのレベル、メールクライアントまたはサーバーのバージョン、データベースのバージョン、ブラウザ、他のサポートされる関連テクノロジーのほか、併用が正式にテストされ、認定されたQuest製品のバージョンレベルが含まれます。今後のプラットフォームバージョン、新しいサービスパック、その他の関連テクノロジーのサポートは、一般的に通常の製品保守と製品のリリースサイクルで検討され、対応されます。これによって、製品の継続的な上位互換性を提供します。最新プラットフォームのテクノロジーまたはサービスパッチが公開されてから、それに対して動作が認定された製品バージョンが公開されるまでには、遅れが出る可能性があります。製品の現在のサポート状況、特定の関連するプラットフォーム、Questのリリースノートに明確に記載されていないパッチまたはサードパーティ製品のサポートについてご不明な点がある場合は、Quest



サポートにお問い合わせください。対象の製品についてコラボティブサポートを提供します。

サポートされる最新のサードパーティプラットフォームとバージョンの詳細については、製品のリリースノートของシステム要件セクションを確認するか、サポートポータルของナレッジベースを検索してください。Questではサードパーティソフトウェアを直接または公式にサポートしていませんが、多くのプロバイダと密接に協力しているため、可能な限り、常に最高レベルのサービスをご利用いただけます。

サポート契約の更新

Quest更新チームは、サポート保守契約やその他のサポートサービスへのアップグレードに関する質問をサポートします。

サポートオプション、契約情報、よく寄せられる質問など、詳細については、サポートポータルの「[サポート契約の更新](#)」ページを参照してください。

サポートプログラムのアップグレード

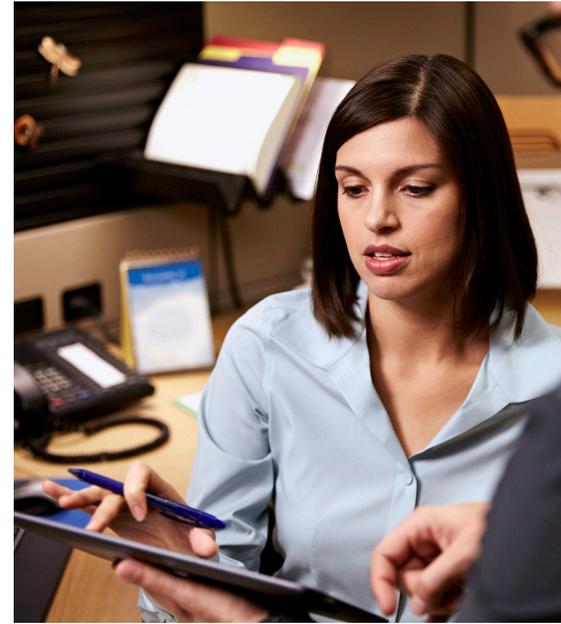
Questの目標は、お客様固有のビジネス要件を満たすことです。お客様のビジネスで変更が必要な場合、そのニーズに合わせてサポートプログラムを変更することができます。サポート契約に関するご相談については、サポート更新担当者にお問い合わせください。

サポート契約の更新

現在のサポート契約の終了前に、Quest更新担当者から更新通知が送信されます。現在のサポート契約の状态または保留中の更新についてご不明な点がある場合は、サポートサービスの不要な中断を回避するために、Quest更新チームにお問い合わせください。

サポート契約失効

現在のサポート契約が失効すると、Questにテクニカルサポートを依頼できなくなります。また、ナレッジベースやチャット機能など、サポートポータルの多くのサービスにアクセスできなくなります。サポート契約が失効したままになっている場合や、サポートが必要な問題が発生するまでサポートをご購入いただけない場合、Questは支援の提供をできません。



本書に記載されている専有情報は、著作権によって保護されています。本書に記載されているソフトウェアは、ソフトウェアライセンスまたは機密保持契約のもとに提供されます。本ソフトウェアは、当該契約の条項に従う場合に限り、使用または複製できるものとして扱われます。本書のいかなる部分も、Quest Software Incの書面による許可なく、複製および録音を含む電子的または機械的ないかなる形式や手段においても、あるいはいかなる目的においても、複製または転載することはできません。

本書に記載されている情報は、Quest Software製品の概要説明を目的としたものです。本書によって、あるいはQuest Software製品の販売に関連して、明示または黙示にかかわらず、禁反言やその他の方法によって生じる、いかなる知的所有権に対するライセンスも許諾されません。当該製品のライセンス契約で指定されている約款に記載されている場合を除き、Quest Softwareはいかなる責任も負うものではなく、商品性、特定目的への適合性、または非侵害性に関する黙示的保証を含め（ただしこれらに限定されない）、その製品に関連する一切の明示的、黙示的、または法令による保証を行いません。Quest Softwareは、いかなる場合においても、本書の使用または使用不可能に起因する直接損害、間接損害、結果的損害、懲罰的損害、特別損害、または付随的損害（営業利益の損失、ビジネスの中断、情報の紛失を含むがこれらに限定されない）について、仮にそれらの発生の可能性を知らされていたとしても、一切の責任を負いません。Quest Softwareは、本書の内容の正確性または完全性に関する保証または表明を行わず、仕様および製品の説明に対する変更をいつでも予告なく行う権利を有します。Quest Softwareは、本書に記載されている情報を更新する確約を一切行いません。

特許

Quest Softwareは、当社の先進的なテクノロジーを誇りにしています。この製品には、特許および出願中の特許が適用される場合があります。この製品に適用される特許の最新情報については、当社のWebサイト（www.quest.com/legal）を参照してください。

商標

Quest、およびQuestロゴは、米国およびその他の国におけるQuest Software, Inc.の商標または登録商標です。Quest Softwareの商標の一覧については、当社のWebサイト（www.quest.com/legal）を参照してください。その他すべての商標、サービスマーク、登録商標および登録サービスマークは各所有者に帰属します。

本書の使用に関して不明な点がございましたら、以下までお問い合わせください。

Quest Software Inc.

Attn: LEGAL Dept
4 Polaris Way
Aliso Viejo, CA 92656

各地域および海外のオフィス情報については、当社のWebサイト（www.quest.com）をご覧ください。